

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia, zakat sangat memiliki potensi dan peran untuk memberdayakan ekonomi umat. Mengingat negara Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, maka sektor ekonomi Indonesia akan berkembang karena penduduk Indonesia berkewajiban untuk membayar zakat setiap tahunnya. Secara yuridis formal keberadaan zakat diatur dalam UU Nomor 23/2011 tentang pengelolaan Zakat yang bertujuan untuk membantu golongan fakir dan miskin, untuk mendorong terlaksananya undang-undang tentang pengelolaan zakat, pemerintah telah memfasilitasi melalui BAZNAS dan BAZDA yang bertugas untuk mengelola zakat, infaq, dan sedekah.<sup>1</sup>

Menurut Dulkiah, lembaga-lembaga ini tidak hanya berperan sebagai unit pengumpul zakat (UPZ), tetapi dirubah menjadi Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) yang dilegalisasi dengan disahkannya Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999.<sup>2</sup> Saat ini, lembaga-lembaga amil zakat di negara Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Hasil dana penghimpunan zakat (ZISWAF) oleh lembaga-lembaga BAZNAS pada kurun waktu 2008-2017 dapat dilihat dalam tabel 1 berikut ini.

---

<sup>1</sup> Amalia dan Kasyiful Mahali, "Potensi dan Peranan Zakat dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kota Medan," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. I No. 1 (Desember, 2012), 1-2.

<sup>2</sup> Moh Dulkiah, "Peranan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Pengembangan Usaha Mikro Di Wilayah Jawa Barat," *JISPO*, Vol. VI No. 2 (Juli-Desember, 2016), 3.

Tabel 1.1

Perolehan penghimpunan dana Zakat Oleh Lembaga Amil Zakat di Indonesia

Tahun	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Rupiah (miliar)	920	1200	1500	1729	2200	2700	3300	3700	5120	6000

*Sumber : Outlook Zakat Indonesia 2017*

Berdasarkan data perolehan penghimpunan dana zakat (ZISWAF) pada Tabel 1, menunjukkan bahwa penghimpunan dana zakat di negara Indonesia mengalami peningkatan yang sangat drastis dari awal berdirinya lembaga pengelola zakat yaitu pada tahun 2008 hingga tahun 2017 silam. Namun, lembaga-lembaga tersebut menggunakan pelayanan jasa zakat yang masih sangat tradisional yaitu dimana seorang donatur (muzakki) mengantarkan sendiri donasinya atau zakat yang akan dibayarkannya ke lembaga pengelola zakat yang dituju.

Bagi *muzakki* (donatur), pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen pokok karena produk-produk utama Lembaga Amil Zakat yaitu kemampuan Lembaga Amil Zakat yang sangat dipengaruhi pesaingnya., seperti Dompot Dhuafa, dan PKPU, maka muzakki dalam dunia pemungutan zakat merupakan tonggak utama dalam kualitas pelayanan memperoleh dana zakat. Bila pelayanan itu tidak sesuai dengan kehendak syariah tentu ia akan merasa kecewa dan bisa pindah ke lembaga lain.<sup>3</sup>

Terdapat banyak layanan yang telah disediakan oleh para lembaga pengelola zakat di Indonesia. Misalnya seperti layanan penyaluran zakat, program kesehatan yaitu pemeriksaan dan pengobatan gratis, layanan penyediaan ambulance, program

---

<sup>3</sup> Hendrianto, "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci" *Al-Falah: Journal Of Islamic Economics*, Vol. I No. 2 (2016), 164.

layanan beasiswa penghafal al-Qur'an, program beasiswa pintar, program layanan usaha mikro kecil dan menengah, dll.<sup>4</sup>

Akhir-akhir ini terdapat inovasi baru dari lembaga pengelola zakat tentang penyaluran dana atau zakat dari muzakki (donatur) kepada lembaga amal zakat, yaitu layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening dari muzakki (donatur) kepada lembaga amal zakat. Adanya layanan tersebut sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan lembaga amal zakat terhadap muzakki (donatur) agar merasa puas dan percaya terhadap program-program layanan yang telah disediakan lembaga amal zakat. Layanan tersebut dapat memberikan manfaat bagi donatur/muzakki yaitu memberikan kemudahan dalam membayarkan zakat melalui dua inovasi layanan baru ini tanpa harus datang sendiri ke kantor lembaga amal zakat. Penelitian ini penting untuk diteliti agar dapat mengetahui sejauh manakah pengaruh dua inovasi sistem layanan zakat yaitu layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur agar dapat menarik banyak donatur dalam menyalurkan zakatnya di lembaga tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan donatur lembaga amal zakat. Hampir semua penelitian tersebut menjadikan kualitas pelayanan dan kepuasan donatur sebagai tolak ukur pengaruh dalam penelitiannya.

Dari salah satu penelitian mengenai analisis sistem layanan jemput zakat, transfer rekening dan antar sendiri ke kantor yang dilakukan oleh Manda di BMH

---

<sup>4</sup> Amil Zakat Nurul Hayat, diakses 28 Februari 2018, [www.nurulhayat.org](http://www.nurulhayat.org), diakses 28 februari 2018, [bmhcabangmalang.blogspot.co.id](http://bmhcabangmalang.blogspot.co.id), Lazismu Jawa Timur, diakses 28 Februari 2018, [www.lazismujatim.org](http://www.lazismujatim.org)

Tulungagung dengan data yang dikumpulkan sebanyak 125 donatur, membuktikan bahwa layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur (muzakki).<sup>5</sup>

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Hendriyanto tentang kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan zakat pada badan amil zakat. Faktor analisisnya menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible*, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dengan menyebarkan angket kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa indikator *tangible* seperti pakaian pegawai kurang memuaskan bagi donatur dan indikator yang lainnya sudah memuaskan bagi donatur.<sup>6</sup>

Apabila dua penelitian sebelumnya meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur, maka penelitian yang dilakukan oleh Elmas menggunakan kepuasan donatur sebagai mediator hubungan antara kualitas donatur dan loyalitas donatur pada BMH di Probolinggo. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian korelasional survei. Sampel pada penelitian ini dikumpulkan sebanyak 85 donatur dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada donatur BMH Probolinggo. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMH Probolinggo mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur BMH dan kepuasan donatur BMH mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur BMH Probolinggo.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Naufal Faris Manda, "Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening dan Antar Sendiri Ke kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung", (Skripsi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2016), xxii.

<sup>6</sup> Hendriyanto, "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci" *Al-Falah: Journal Of islamic Economics*, Vol. I No. 2 (2016), 10.

<sup>7</sup> M. Syarif Hidayatullah elmas, dkk., "Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan (Donatur) pada Baitul Maal Hidayatullah Unit

Dari pra riset yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara dengan 10 orang donatur, menunjukkan bahwa donatur berpendapat layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening sangat penting disediakan oleh lembaga amil zakat untuk donatur agar dapat menarik donatur dan memberikan kemudahan bagi donatur untuk menyalurkan zakatnya. Kesimpulan dari pra riset peneliti bahwa layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening berpengaruh terhadap kepuasan donatur dalam membayarkan zakatnya, karena menurut donatur layanan tersebut dapat memberikan kemudahan dan praktis bagi donatur apalagi donatur yang memiliki kesibukan dan tidak bisa berkunjung ke tempat lembaga amil zakat.

Dalam penelitian ini, penulis memilih studi kasus di lembaga amil zakat LAZISNU Kota Pasuruan yang telah berdiri tahun 2008 silam. Berdasarkan hasil kinerjanya, Lembaga ini memiliki potensi-potensi untuk berkembang dan mampu bersaing dengan lembaga amil zakat lainnya. LAZISNU sendiri adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedemawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya. LAZISNU Kota Pasuruan sendiri berdiri sejak tahun 2008 melalui amanat Rapat Kerja daerah Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Pasuruan pada tanggal 23 Maret 2008, dengan ditindaklanjuti oleh Majelis Wakaf dan Zakat, Infaq dan Shodaqoh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Pasuruan, maka untuk optimalisasi Zakat, Infaq dan Sodaqoh, khususnya untuk warga Muhammadiyah dan umumnya untuk seluruh umat Islam di Kota Pasuruan, diperlukan pengelolaan

yang professional dan amanah melalui Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti sejauh manakah kepuasan muzakki (donatur) atas pelayanan jasa zakat yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat LAZISMU Kota Pasuruan. Dengan melihat uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan ***“Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Pasuruan”***.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sistem layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening berpengaruh terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Pasuruan ?
2. Apakah sistem layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Pasuruan ?

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi objek penelitiannya yaitu layanan jasa jemput zakat dan layanan transfer rekening. Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh tersebut, yaitu layanan jemput zakat, layanan transfer rekening dan kepuasan donatur (muzakki).

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu,

---

<sup>8</sup> Profil Singkat LAZISMU, diakses 19 Januari 2018, , [www.lazismu.org](http://www.lazismu.org)

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah sistem layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening berpengaruh terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Pasuruan.
2. Untuk mengetahui apakah sistem layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Pasuruan.
3. Untuk mengetahui layanan manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Pasuruan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

- Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis, dapat digunakan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan memberikan gambaran yang berguna untuk pengembangan dan penelitian khususnya bagi Lembaga Amil Zakat sehingga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca dan akademisi pada khususnya tentang analisis sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur lembaga amil zakat.

- Pengguna Jasa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi lembaga amil zakat terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan lembaga amil zakat terhadap kepuasan donatur atau muzakki.

- Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri maupun bagi yang lainnya.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan hasil penelitian ini akan disistematika menjadi lima bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sebelum masuk pada bab pertama akan didahului dengan : halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman transliterasi, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, dan halaman daftar gambar. Sistematika penulisan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan tugas akhir ini selanjutnya yaitu :

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II**

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah perilaku konsumen, konsep kualitas pelayanan dalam Islam, layanan jempot zakat, layanan transfer rekening dan kepuasan muzakki.



**BAB III****METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai objek penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

**BAB IV****HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisikan pembahasan dari berbagai hasil pengumpulan data dan analisa mengenai hasil tersebut.

**BAB V****KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan temuan studi berupa kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat mengembangkan hasil penelitian ini.